

Ed. 2020



Informe *sobre la Economía* *y Sociedad Digital* *por comunidades* *autónomas*

País Vasco



Cómo citar este informe:

Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2020). *Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas: País Vasco* (Ed. 2020). Madrid: ONTSI. <<http://www.ontsi.red.es/es/Informes-sobre-Economia-y-Sociedad-Digital-por-CCAA-2020>>

©2020 Red.es

Queda prohibida cualquier reproducción total o parcial de este libro, almacenamiento en un sistema informático, transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, fotocopia u otros métodos)

ÍNDICE

1. Introducción	5
2. Destacados	7
Uso TIC y transformación digital en las empresas	8
Uso y equipamiento TIC en hogares e individuos	8
Las infraestructuras de telecomunicaciones	9
El sector TIC y de los Contenidos	9
3. La Economía y Sociedad Digital y las Telecomunicaciones	11
3.1 Indicadores de la Economía Digital: Empresas	11
Infraestructuras y equipamiento.....	11
Acceso a Internet	12
Administración electrónica	13
Big Data	14
Cloud Computing	15
Facturación electrónica.....	16
Negocio electrónico.....	17
Medios sociales	18
Seguridad y privacidad.....	19
Profesionales TIC.....	20
3.2. Indicadores de la Sociedad Digital: Hogares	21
Infraestructuras y equipamiento.....	21
Acceso a Internet	22
Usos de Internet	23
Administración electrónica	25
Comercio electrónico.....	26
Menores	28
Confianza digital.....	29
Habilidades TIC	29
3.3. Indicadores de las Infraestructuras de Telecomunicaciones	29
Banda ancha.....	29
Telefonía fija.....	31
Telefonía móvil.....	33
TV de pago	34
4. El Sector TIC y de los Contenidos	35
4.1. Número de empresas	35
4.2. Cifra de negocio	36

4.3. Empleo	38
4.4. Inversión.....	39
Índice de tablas.....	41
Índice de gráficos.....	42

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe describe y analiza el desarrollo de la Economía y Sociedad Digital en el País Vasco en dos ámbitos principales: las empresas y los ciudadanos. El informe también presta atención a la evolución de las infraestructuras de telecomunicaciones en la región, así como al desempeño del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y de los Contenidos (TICC).

En primer lugar, el informe describe minuciosamente el uso que las empresas vascas realizan de las herramientas y servicios digitales. Para ello se analizan los siguientes indicadores: infraestructuras y equipamiento, acceso a Internet, uso de la Administración Electrónica, Big Data, Cloud Computing, facturación electrónica, negocio electrónico, uso de medios sociales, seguridad y privacidad y los profesionales TIC.

En el ámbito de los ciudadanos, la evolución de la Sociedad Digital se analiza a través de los siguientes indicadores: infraestructuras y equipamiento, acceso a Internet, usos de Internet, uso de la Administración Electrónica, comercio electrónico, uso de herramientas y servicios digitales por parte de los menores, confianza en Internet y habilidades TIC.

El análisis se complementa con la presentación de los principales indicadores de evolución de las infraestructuras de telecomunicaciones en la región, detallando el número de líneas instaladas y las cuotas de mercado de los principales operadores para los siguientes servicios: acceso a Internet de banda ancha, telefonía fija, telefonía móvil y TV de pago.

Finalmente, el informe analiza la evolución del sector TIC y de los Contenidos en la región en base al número de empresas, su cifra de negocio, el número de empleados y la inversión realizada. El análisis se desglosa por rama de actividad: fabricación, comercio, actividades informáticas, operadores de telecomunicaciones, otras telecomunicaciones, servicios audiovisuales y otros contenidos.

El Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) ha utilizado diversas fuentes oficiales para recabar los indicadores detallados. La información sobre la evolución de la Economía y Sociedad Digital en el País Vasco, correspondiente al año 2019, se obtiene de las encuestas sobre el uso de las TIC y comercio electrónico en las empresas y sobre equipamiento y uso de las tecnologías de información y comunicación en los hogares que realiza anualmente el Instituto Nacional de Estadística.

Los indicadores de las infraestructuras de telecomunicaciones relacionados con el número de accesos instalados y cuotas de mercado proceden de las estadísticas sobre el sector de telecomunicaciones elaboradas por el regulador del sector, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC). Estos datos corresponden al año 2018.

La información relativa al sector TIC y de los Contenidos, correspondiente al año 2018, es recopilada y preparada por el ONTSI a partir de diversas fuentes. Tanto el número de empresas como el de empleados proceden de la Seguridad Social. La cifra de negocio y la inversión se calcula a partir del resultado de la encuesta realizada por el ONTSI a las empresas del sector y de la información obtenida del Registro Mercantil.

2. DESTACADOS

LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD DIGITAL EN EL PAÍS VASCO

- El País Vasco alcanza un **nivel alto de desarrollo de la economía y sociedad digital** respecto al resto de comunidades autónomas. Este nivel es **impulsado fundamentalmente** por la buena **conectividad** y el **elevado uso de servicios digitales** por parte de los **usuarios particulares**.
- En el ámbito empresarial, la **digitalización alcanza niveles destacados** en los siguientes indicadores: uso de tecnologías **Big Data** (8,6% de las empresas frente al 8,3% a nivel nacional), disponibilidad de **página web** (81,9% frente al 78,2% nacional) y uso de sistemas **ERP** (52,3% frente al 45,4% nacional).
- En contraposición a los anteriores, las empresas vascas se sitúan **por debajo de la media española** en la disponibilidad de **ordenadores** y **acceso a Internet**, disponibilidad de **accesos de cable y fibra óptica**, uso de la **administración electrónica**, uso de la **firma digital**, compra de servicios de **Cloud Computing**, uso de aplicaciones **CRM**, uso de **medios sociales**, pago por **publicidad dirigida** y uso de **sistemas internos de seguridad**.
- El avance de la digitalización está más consolidado entre los hogares vascos. Aquellos que cuentan con el **equipamiento básico** (ordenador, teléfono móvil, teléfono fijo) para acceder a servicios de la sociedad digital **superan la media** del conjunto de España. Lo mismo sucede con los **hogares que disponen de acceso a Internet** y con los **usuarios particulares de Internet**.
- Un de los hechos más destacados es la **fuerte subida** del porcentaje de hogares que cuenta con **cable y fibra óptica**, que supera ampliamente la media nacional.
- En el lado negativo, la **administración electrónica** cuenta con un **menor porcentaje de usuarios particulares** que la media de España.
- Uno de los indicadores de la sociedad digital donde el País Vasco está **mejor posicionado** es en el uso del **comercio electrónico**. La población vasca hace un uso elevado de este mecanismo de compra, superando con creces la media nacional.
- Los ciudadanos del País Vasco se encuentran **mejor preparados** que la media de España en lo que respecta a las **habilidades básicas digitales y para el manejo de software**. No obstante, la **región se sitúa por debajo** de la media nacional respecto a los usuarios que disponen de **habilidades digitales y de manejo de software por encima de las básicas**.
- El País Vasco alcanza **coberturas de banda ancha fija y móvil muy destacadas**, superando con creces la media española. De igual modo, la penetración de los servicios de banda ancha también supera de forma notable la conseguida en el conjunto de España.
- El **98,9%** de la población vasca contaba con **cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior** (banda ancha rápida), 4,6 puntos más que la media nacional. No obstante, el hecho más destacado es la gran **cobertura de banda ancha de 100 Mbps o superior** (banda ancha ultrarrápida) que se ha conseguido en la región. El **96%** de la población cuenta con cobertura de este tipo de banda ancha, 12,4 puntos más que el promedio a nivel nacional.

La **cobertura de banda ancha móvil 4G** llega al **100%** de la población vasca.

- La penetración de los distintos servicios de telecomunicaciones supera la media nacional. La **banda ancha fija** alcanza las **35,5 líneas/100 habitantes**, 3 puntos más que la media. La **telefonía fija** llega a las **46,4 líneas/100 habitantes**, 4,6 puntos superior a la media. La **telefonía móvil** logra **93,5 líneas/100 habitantes**, 1,8 puntos más que a nivel nacional. Por último, la **televisión de pago** obtiene **18,7 suscripciones/100 habitantes**, 4,6 puntos más que la media nacional.

USO TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS EMPRESAS

- El **99,2%** de las empresas cuenta con **ordenadores**. El **53,3%** de los **empleados vascos utiliza ordenadores conectados a Internet** en su trabajo habitual
- El **97,6%** de las empresas tiene **acceso a Internet**, 1,3 puntos porcentuales menos que en el año anterior.
- La **banda ancha fija** está presente en el **92,1%** de las empresas con conexión a Internet. La **banda ancha móvil** es contratada por el **85,5%**.
- El **66,3%** de las empresas dispone de banda ancha fija con **tecnología FTTH**.
- El **42,3%** de las empresas vascas que disponen de conexión a Internet de banda ancha fija, **navega a una velocidad de 100 Mbps o superior**.
- El **89,4%** de las empresas del País Vasco con acceso a Internet **utilizó esta vía para contactar con las administraciones públicas**.
- El **79,2%** de las empresas utilizó la **firma digital** en alguna comunicación enviada desde la empresa.
- El **8,6%** de las empresas del País Vasco **realizó análisis de Big Data**.
- El **25%** de las empresas vascas con acceso a Internet **compró algún servicio de Cloud Computing** para usarlo a través de ese medio.
- El **81,9%** de las empresas del País Vasco con acceso a Internet tienen una **página o sitio web**.
- El **33,9%** de las empresas vascas disponía en 2019 de alguna aplicación **CRM** y el **52,3%** utilizó alguna herramienta informática **ERP**.
- El **43,4%** de las empresas del País Vasco con acceso a Internet utilizó medios sociales con fines corporativos. De ellas, el **91,4%** utiliza las **redes sociales**.
- El **23,9%** de las empresas vascas con acceso a Internet pagaron por anunciarse en este medio usando métodos de **publicidad dirigida**.
- El **92,5%** de las empresas del País Vasco utiliza **sistemas internos de seguridad**.
- El **17,3%** de las empresas en el País Vasco **emplea profesionales especialistas TIC**. El **41,3%** de ellas **cuenta con mujeres especialistas TIC**. Este porcentaje ha caído 10 puntos respecto a 2018.

USO Y EQUIPAMIENTO TIC EN HOGARES E INDIVIDUOS

- La práctica totalidad de los hogares vascos (**98,9%**) disponía de **teléfono móvil**. El **ordenador** es el segundo equipamiento con mayor presencia, con una penetración del **83,2%**. El **teléfono fijo** se mantiene en el **82,7%** de los hogares vascos.

- El **91,5%** de los hogares del País Vasco **tiene acceso a Internet**. Este porcentaje es 2,4 puntos superior al de 2018.
- El **91,5%** de la población vasca **ha utilizado Internet en los últimos tres meses**. De estos usuarios, el **96,3%** **utiliza regularmente Internet** (al menos una vez a la semana). El **85,1%** lo utiliza **diariamente** y el **83%** **varias veces al día**.
- El **teléfono móvil** fue utilizado en 2019 por el **94,9%** de la población del País Vasco que se conectó a Internet en los últimos tres meses. Le sigue el **ordenador portátil**, utilizado por el **29,3%** de los individuos, mientras que el **21,4%** opta por las **tabletas**.
- El **64,9%** de los ciudadanos utilizó su conexión a Internet **para buscar información en materia de salud**.
- El **54%** de los ciudadanos vascos ha utilizado Internet al menos una vez en el último año **para relacionarse con las administraciones públicas**.
- El **68%** de la población del País Vasco **ha comprado alguna vez por Internet**. En comparación con la media de España (63%), los vascos se sitúan 5 puntos por encima.
- El **73,1%** de los menores del País Vasco entre 10 y 15 años dispone de **teléfono móvil**. En este ámbito, País Vasco supera holgadamente la media del país (66%). El **97%** ha utilizado ordenadores en los últimos tres meses y el **95,8%** **ha accedido a Internet** en el mismo periodo.
- El porcentaje de **personas que confían mucho o bastante en Internet** se ha incrementado 2,8 puntos porcentuales hasta el **72,6%**.
- El **18%** de la población del País Vasco tiene **habilidades de software básicas**. Otro **43,2%** cuenta con **habilidades** para el manejo de software **por encima de las básicas**. En el lado opuesto, un **30,3%** de los individuos vascos **no dispone de habilidades** para el manejo de software.

LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

- **Por cada cien habitantes hay 35,5 líneas de banda ancha fija** en esta región. El mercado de banda ancha fija está dominado por Euskaltel, con una cuota del 36,1%. Le sigue de cerca como principal competidor Movistar, con el 32,5%.
- **Por cada 100 ciudadanos vascos existen 46,4 líneas de telefonía fija**. Movistar es el primer operador por cuota de líneas, con el 37,2% del total. En segunda posición se encuentra Euskaltel, con el 33,8% del total.
- **Por cada 100 habitantes existen 93,5 líneas de telefonía móvil** en esta comunidad autónoma. Movistar es el líder con una cuota de mercado del 31,5%. Vodafone ocupa la segunda posición con un 21%.
- La **penetración de la TV de pago** se situaba en las **18,7 suscripciones por cada 100 habitantes**.

EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

- El sector TIC y de los Contenidos en el País Vasco estaba compuesto, en 2018, por **1.741 empresas**, un 5% del total de empresas del sector en España.
- El País Vasco se coloca como la cuarta región de España por **cifra de negocio**, acumulando un 2,8% con **3.221 millones de euros**.

- El **personal ocupado** en el sector TICC del País Vasco alcanza las **27.167** personas. Esta cifra sitúa a la región en la quinta posición por volumen de personal ocupado en el sector TICC a nivel nacional con un 4,3% del total.
- El número de **asalariados** en el sector TICC vasco es de **22.423** individuos, un 4,2% del total.
- En 2018, la **inversión** en el sector TIC y de los Contenidos del País Vasco fue de **530 millones de euros**. Esto sitúa a la región en la quinta posición a nivel nacional, con un 3,1% del total.

3. LA ECONOMÍA Y SOCIEDAD DIGITAL Y LAS TELECOMUNICACIONES

En este apartado se analizan algunos indicadores clave que reflejan la situación de la Economía y Sociedad Digital en el País Vasco, así como el grado de desarrollo de las infraestructuras habilitadoras. Su análisis permitirá descubrir cómo avanza la digitalización de la sociedad y del tejido productivo vasco.

3.1 INDICADORES DE LA ECONOMÍA DIGITAL: EMPRESAS

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

En el País Vasco, el 99,2% de las empresas cuenta con ordenadores. La diferencia respecto al año anterior es tan solo de 0,1 puntos porcentuales superior. El País Vasco se sitúa casi en la media de España, que alcanza el 99,3%.

El 99,2% de las empresas vascas dispone de ordenador en 2019

Por otro lado, el 53,3% de los empleados vascos utiliza ordenadores conectados a Internet en su trabajo habitual, 0,6 puntos porcentuales más que en 2018. La media nacional para este indicador se sitúa en el 53,5%. El porcentaje de empleados que utilizan ordenadores conectados a Internet

El 53,3% de los trabajadores de la región utiliza habitualmente ordenadores conectados a Internet

al menos una vez por semana en su puesto de trabajo desciende 2 puntos en 2019 hasta el 59,5%, por debajo de la media nacional (60,4%).

ACCESO A INTERNET

El País Vasco obtiene resultados inferiores a la media nacional en cuanto a empresas con conexión a Internet y penetración del cable y la fibra óptica en el tejido empresarial. Este hecho afecta también a las velocidades máximas de conexión que disfrutaban las empresas, que tampoco superan la media del país.

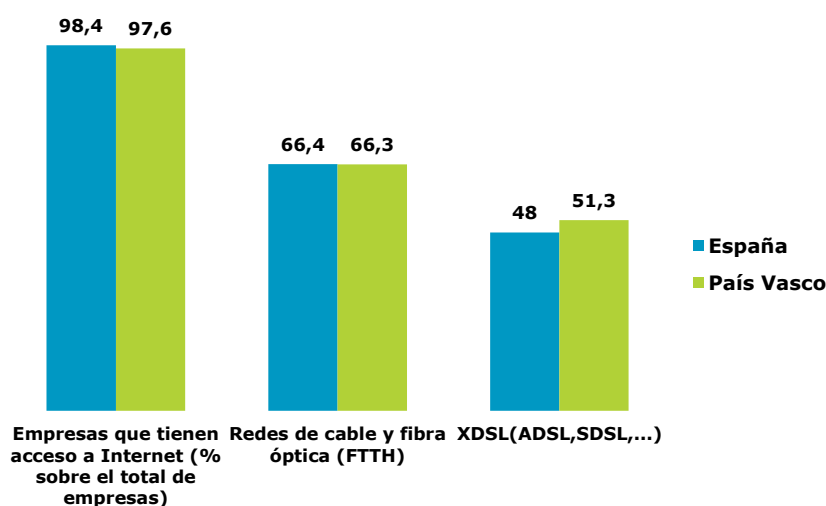
El 97,6% de las empresas del País Vasco tiene acceso a Internet, 1,3 puntos porcentuales menos que en el año anterior. De este modo, la región se sitúa a 0,8 puntos de la media del conjunto del país, la cual alcanza el 98,4%.

El 97,6% de las empresas vascas dispone de acceso a Internet en 2019

Todas las empresas que disponen de acceso a Internet en esta Comunidad tienen acceso de banda ancha, ya sea fija o móvil. La banda ancha fija está presente en el 92,1% de las empresas con conexión a Internet. La banda ancha móvil es contratada por el 85,5%.

Las redes de cable y fibra óptica ofrecen hoy en día las mejores prestaciones en términos de velocidad de transmisión y son un buen indicador del grado de avance de la digitalización empresarial. En el caso del País Vasco, el 66,3% de las empresas usa esta tecnología de conexión, 0,1 puntos porcentuales menos que la media de España. En cuanto a la tecnología de conexión xDSL, un 51,3% de las empresas vascas accede a Internet mediante conexiones de este tipo. En este caso, la región se sitúa 3,3 puntos por encima de la media nacional.

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)



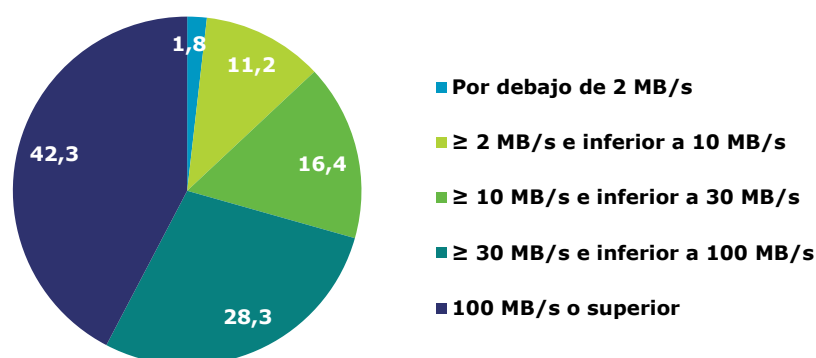
Base: Total de empresas y empresas que tienen acceso a Internet.

Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

La velocidad máxima de bajada refleja la calidad de las conexiones a Internet y puede llegar a representar una ventaja competitiva a nivel empresarial. El 42,3% de las empresas vascas que disponen de conexión a Internet de banda ancha fija, navega a una velocidad de 100 Mbps o superior. Aun habiéndose incrementado 7,8 puntos en 2019, este indicador se encuentra por debajo de la media española, que se sitúa en el 43,1%.

Considerando velocidades máximas de bajada iguales o superiores a los 30 Mbps, el 70,6% de las empresas vascas cuenta con accesos en dicho rango, 14,1 puntos más que en 2018.

GRÁFICO 2. VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA DE EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA (2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet de banda ancha fija.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

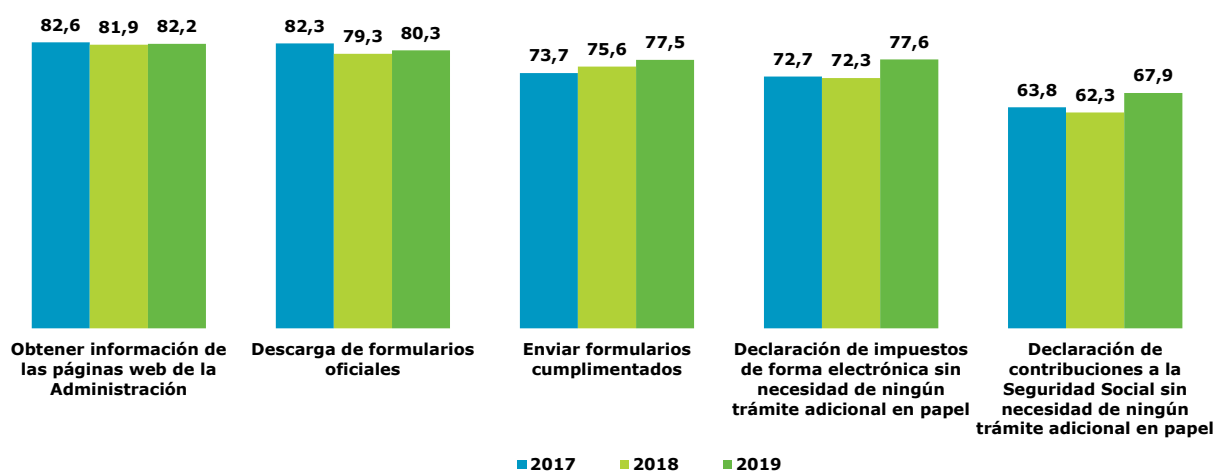
La administración electrónica facilita la relación entre las empresas y la Administración, permitiendo la realización online de múltiples trámites, con el consiguiente ahorro de costes de desplazamiento y tiempo empleado en visitas presenciales a las diferentes administraciones. A pesar de sus ventajas, un porcentaje destacado de empresas, en comparación con la media de España, aún no se relaciona con las administraciones a través de Internet. Adicionalmente, esta región se sitúa por debajo de la media nacional en todos los usos particulares de la administración electrónica.

En 2019, el 89,4% de las empresas del País Vasco con acceso a Internet utilizó esta vía para contactar con las administraciones públicas. Este porcentaje aumenta 2,2 puntos respecto a 2018. No obstante, el País Vasco se encuentra 3,1 puntos por debajo de la media nacional en el uso de la administración electrónica.

El 89,4% de las empresas con acceso a Internet contactaron con la Administración por este medio en 2019

El motivo por el que el 82,2% de las empresas vascas con acceso a Internet se pone en contacto con la Administración vía Internet en 2019 es la obtención de información de las páginas web de la propia Administración. El 80,3% de las empresas descargó formularios oficiales. El 77,6% utilizó la Administración electrónica para declarar impuestos de forma electrónica, mientras que el 77,5% envió formularios cumplimentados. El 67,9% de las empresas vascas hizo uso de la Administración electrónica para la declaración de contribuciones a la Seguridad Social de forma electrónica sin trámites en papel.

GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas con acceso a Internet.

Fuente: Encuesta TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

La firma digital se está convirtiendo en una herramienta básica para la gestión administrativa de las empresas, tanto en su relación con las AA.PP. como con otros agentes. El 79,2% de las empresas utilizó la firma digital en alguna comunicación enviada desde la empresa, 5,7 puntos porcentuales más que en 2018. A pesar de este destacado incremento, el País Vasco continúa por debajo de la media nacional, que alcanza el 80,6%.

BIG DATA

El País Vasco es una de la pocas comunidades autónomas donde crece el porcentaje de empresas que realizan análisis de Big Data. Aunque continúan siendo una minoría, la fuerte apuesta del País Vasco por la industria 4.0 juega a favor de un uso más elevado de las tecnologías de Big Data por parte de las empresas para la mejora de sus procesos productivos.

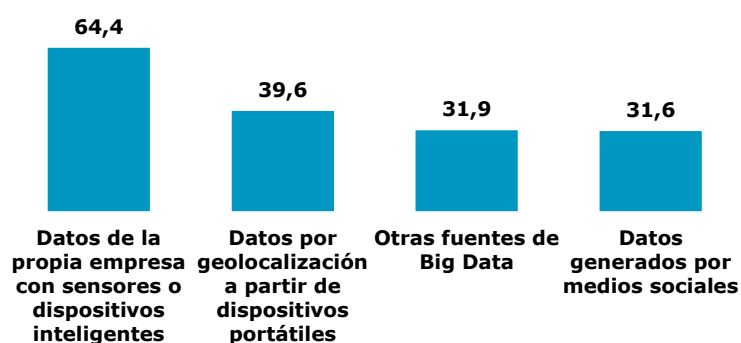
En 2019, el 8,6% de las empresas del País Vasco realizó análisis de Big Data. El incremento respecto al año anterior es de 2,6 puntos porcentuales, lo que permite a la región situarse ligeramente por encima de la media del conjunto de España (8,3%). A pesar de este incremento en el uso de Big Data, el porcentaje de empresas que apuestan por la formación específica en esta tecnología ha descendido 16,5 puntos hasta el 26,5%.

El 8,6% de las empresas vascas llevan a cabo análisis de Big Data en 2019

En el País Vasco destaca el elevado porcentaje de empresas (84,1%) que recurre a sus propios empleados para llevar a cabo los análisis de Big Data. Dicho porcentaje es 14,8 puntos superior a la media nacional. El 48,3% de las empresas que analizaron Big Data lo externalizó a un proveedor especializado, casi 20 puntos más que en 2018.

En cuanto a las fuentes de datos utilizadas para los análisis, el 64,4% utilizó datos de la propia empresa recogidos a través de sensores o dispositivos inteligentes. En menor medida, el 39,6% recurrió a datos obtenidos por geolocalización a partir de dispositivos móviles. El 31,6% utilizó datos generados por medios sociales y el 31,9% usó otras fuentes de Big Data.

GRÁFICO 4. EMPRESAS QUE ANALIZARON BIG DATA POR TIPO DE FUENTE (2019) (%)



Base: Empresas que analizaron Big Data.

Fuente: Encuesta de uso TIC y Comercio Electrónico en las empresas 2018-2019 (INE, 2019).

CLOUD COMPUTING

Los servicios de Cloud Computing (computación en la nube) permiten a las empresas almacenar información y archivos en Internet y dejar de hacerlo de forma física, ejecutar programas en remoto y desarrollar sus propias aplicaciones, entre otras actividades. En este ámbito, la tendencia en la región apunta hacia un uso creciente. No obstante, las empresas que lo usan aún son menos que la media nacional.

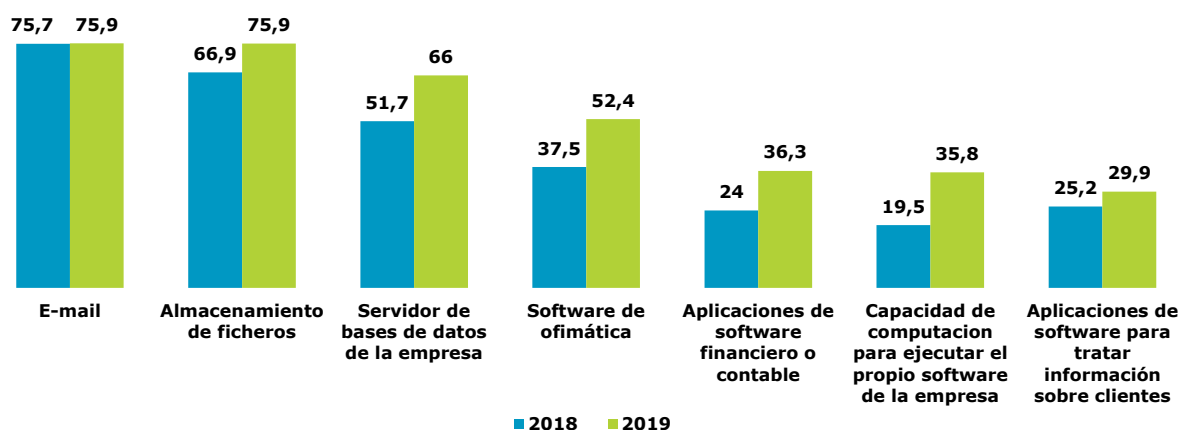
En 2019, tras un incremento de 1,9 puntos, el 25% de las empresas vascas con acceso a Internet compró algún servicio de Cloud Computing para usarlo a través de ese medio. A nivel nacional, este porcentaje alcanza el 28,1%.

El 25% de las empresas vascas con acceso a Internet compró servicios de Cloud Computing

De las empresas que compraron estos servicios, un 70,3% accedía a ellos desde servidores compartidos, 4,7 puntos porcentuales menos que en 2018. Por el contrario, el porcentaje de empresas que optó por servicios de Cloud Computing entregados desde servidores reservados exclusivamente para su empresa aumentó 10 puntos porcentuales hasta el 49,5%.

Entre los servicios de Cloud Computing adquiridos por las empresas del País Vasco, destacan, compartiendo el mismo porcentaje (75,9%), tanto el correo electrónico como el almacenamiento de ficheros. El 66% de las empresas compró servidores de bases de datos, mientras que el 52,4% adquirió software de ofimática. En 2019 se aprecian notables crecimientos en la compra de todos los servicios, excepto el correo electrónico, provistos en modo Cloud Computing.

GRÁFICO 5. EMPRESAS QUE COMPRARON ALGÚN SERVICIO DE CLOUD COMPUTING USADO A TRAVÉS DE INTERNET POR TIPO (2018-2019) (%)



Base: Empresas que compraron algún servicio de Cloud Computing.
 Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

En 2019, el 93% de las empresas de la Comunidad Autónoma del País Vasco enviaba sus facturas en papel a otras empresas o a la Administración, 2,2 puntos más que en 2018, y 2,5 puntos más que la media de España.

En cuanto a las facturas electrónicas, un 74,4% de las empresas vascas enviaba facturas de este tipo no adecuadas para su procesamiento automático. El porcentaje de empresas que las enviaba en formato electrónico adecuado para su procesamiento automático alcanzó el 33,4% tras un incremento de 2 puntos porcentuales en el

último año, 3,2 puntos menos que la media nacional. Únicamente el 8,9% de las empresas enviaba al menos el 50% de las facturas en formatos adecuados para el tratamiento automatizado de las mismas.

En sentido contrario, el 97,6% de las empresas vascas recibió facturas en papel durante 2019, prácticamente el mismo porcentaje que en 2018 y medio punto por encima de la media de España. El dominio del formato papel en las facturas continúa a pesar de los intentos de digitalización de este proceso. El 82,6% de las empresas recibía facturas en formato digital no adecuado para el procesamiento automático y un 25,3% las recibía en formato adecuado para su procesamiento automático, tras un destacado incremento de 6,3 puntos porcentuales respecto a 2018.

NEGOCIO ELECTRÓNICO

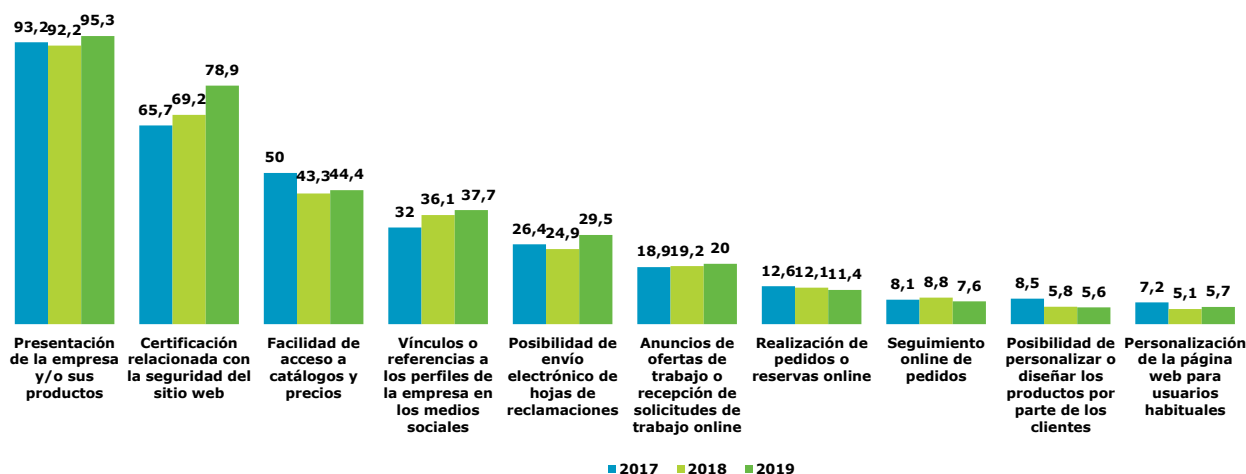
Las herramientas digitales para la gestión del negocio alcanzan un nivel destacado en el País Vasco. Tanto la página web con los sistemas ERP para la gestión de la información empresarial obtienen resultados superiores a la media nacional. Las aplicaciones CRM para gestionar la información de los clientes son utilizadas por un porcentaje de empresas ligeramente inferior a la media nacional.

En 2019, el 81,9% de las empresas del País Vasco con acceso a Internet tienen una página o sitio web. Respecto al año anterior este porcentaje ha caído 2,9 puntos. A pesar del descenso, esta región es una de las que mayor uso de la página web realiza, situándose 3,7 puntos porcentuales por encima de la media de España (78,2%).

El 81,9% de las empresas vascas con acceso a Internet dispone de página web

Si se analizan las diversas utilidades que ofrecen las páginas web de las empresas, casi todas (95,3%) incluyen la presentación de la propia empresa y/o sus productos. En segundo puesto, el 78,9% de las empresas cuenta con certificación relacionada con la seguridad del sitio web en su página. Por debajo, el 44,4% de las empresas vascas ofrece en su página web acceso a catálogos y precios. El 37,7% incluye vínculos o referencias a los perfiles de la empresa en medios sociales.

GRÁFICO 6. UTILIDADES DE PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas que tienen acceso a Internet y página web.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Por otro lado, el 33,9% de las empresas vascas disponía en 2019 de alguna aplicación CRM para la gestión de la información de los clientes, 1,6 puntos menos que en 2018. El 52,3% utilizó alguna herramienta informática ERP para compartir información entre diferentes áreas de la empresa, 6,9 puntos más que la media nacional.

El 78,5% de las empresas proporcionó a sus empleados dispositivos portátiles con conexión móvil a Internet para su uso empresarial.

MEDIOS SOCIALES

Los principales mecanismos de promoción empresarial a través de Internet, medios sociales y anuncios online mediante métodos de publicidad dirigida, obtienen resultados modestos en el País Vasco, estando bastante alejados de la media nacional.

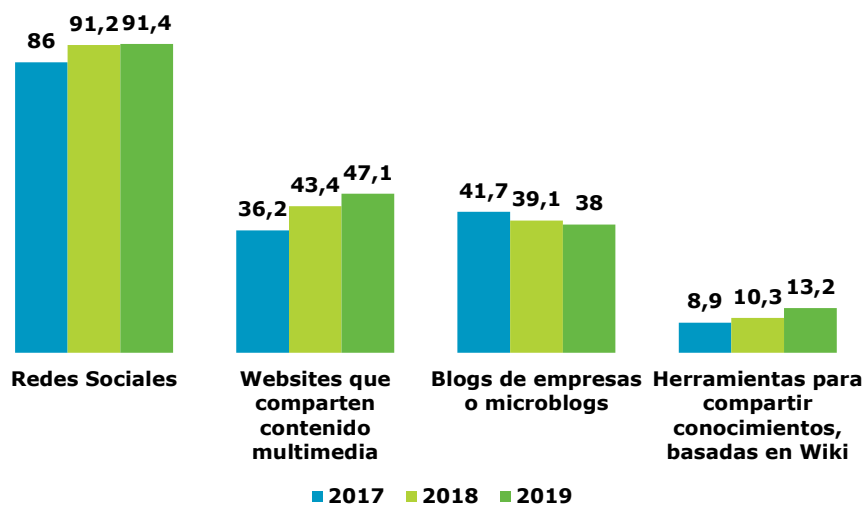
El 43,4% de las empresas vascas con acceso a Internet utiliza los medios sociales

En 2019, el 43,4% de las empresas del País Vasco con acceso a Internet utilizó medios sociales con fines corporativos, 0,6 puntos porcentuales más que en 2018. En este ámbito, la media del conjunto de España alcanza el 52,9%, 9,5

puntos por encima del dato vasco.

Como es habitual entre todas las comunidades autónomas, el tipo de medio social más extendido son las redes sociales, utilizadas por el 91,4% de las empresas que usan medios sociales. A gran distancia se sitúan los sitios web para compartir contenido multimedia, utilizados por el 47,1%. El 38% de las empresas vascas con medios sociales hace uso de blogs o microblogs de empresa. Finalmente, el 13,2% utiliza herramientas para compartir conocimientos, basadas en Wiki.

GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Empresas que usan medios sociales.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

Otro recurso que utilizan las empresas para promocionarse en Internet es la publicidad. En 2019, el 23,9% de las empresas vascas con acceso a Internet pagaron por anunciarse en este medio usando métodos de publicidad dirigida, 2,8 puntos menos que la media española. De ellas, el 74,9% pagó por publicidad dirigida basada en el contenido de las páginas web o las búsquedas de palabras clave por parte de los usuarios. El 29,3% pagó por publicidad basada en la geolocalización de los usuarios de Internet. El 28,6% recurrió a publicidad basada en el rastreo de actividades anteriores de los usuarios o perfiles de Internet.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

La seguridad de los activos digitales de las empresas es fundamental para la continuidad del negocio. En el País Vasco la concienciación sobre la necesidad de proteger convenientemente la actividad digital de las empresas crece, aunque el porcentaje de empresas que implementan sistemas internos de seguridad es aún menor que la media del conjunto de España.

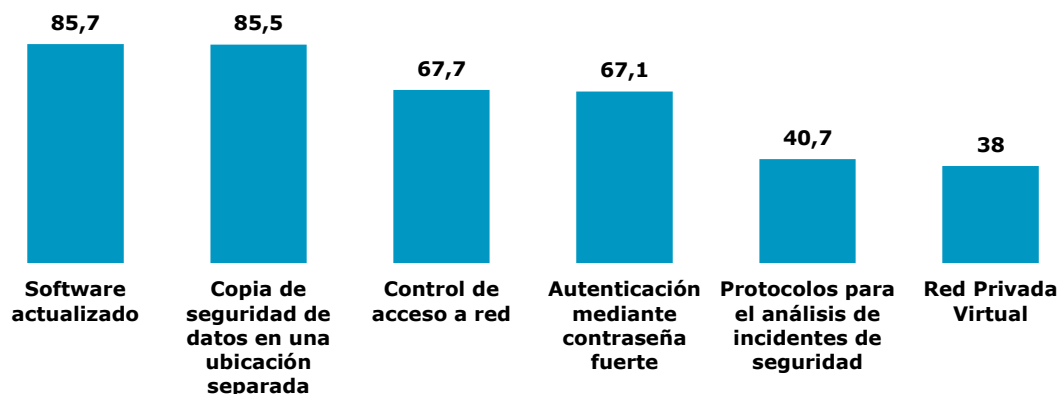
En 2019, el 92,5% de las empresas del País Vasco utiliza sistemas internos de seguridad, 3,1 puntos más que en el año anterior. La media de España en este aspecto es del 92,8%

El 92,5% de las empresas vascas ha implementado algún tipo de sistema interno de seguridad

Entre los distintos tipos de seguridad interna, los más implementados por las empresas de esta Comunidad Autónoma son el mantenimiento de software actualizado (85,7%) y la copia de seguridad de datos en una ubicación separada

(85,5%). También destacan el control de acceso a la red (67,7%) y la autenticación mediante contraseña fuerte (67,1%).

GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)



Base: Empresas que utilizan sistemas internos de seguridad.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

PROFESIONALES TIC

Las empresas vascas emplean especialistas TIC en la misma proporción que el conjunto de España. Sin embargo, se ha producido un notable descenso de las empresas que emplean mujeres especialistas TIC, llevando a la región por debajo de la media española.

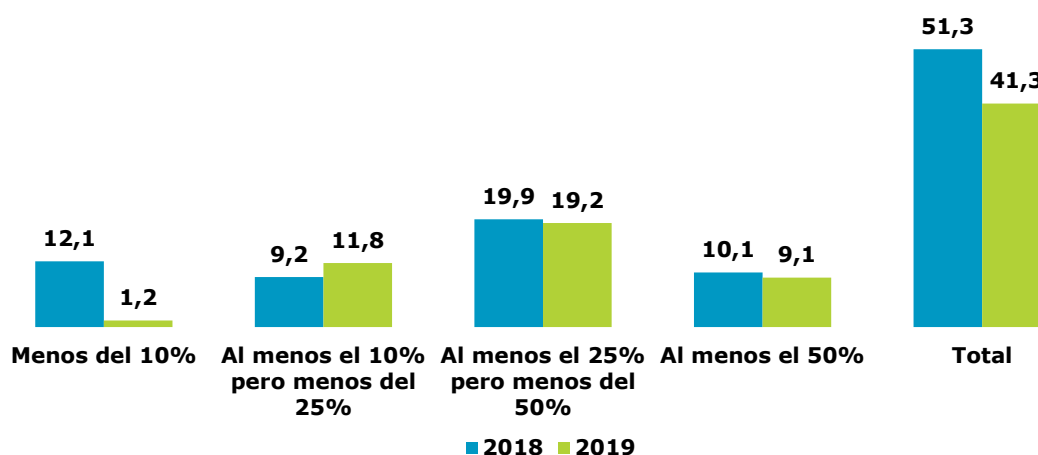
El 17,3% de las empresas en el País Vasco emplea profesionales especialistas TIC en 2019. Este porcentaje ha caído 1,7 puntos en el último año. No obstante, se mantiene casi idéntico a la media de España (17,4%).

El 17,3% de las empresas vascas emplearon especialistas TIC en 2019

Entre las empresas que emplean este tipo de especialistas, el 41,3% de ellas cuenta con mujeres especialistas TIC. Este porcentaje ha caído 10 puntos respecto a 2018, situando a la región por debajo de la media española (42,4%). Lo más habitual (19,2%) es que las empresas vascas que emplean mujeres especialistas TIC cuenten con entre el 25% y el 50% de mujeres en dichos puestos especializados. Por detrás, un 11,8% de las empresas cuenta con entre el 10% y el 25%. El 9,1% cuenta con al menos la mitad de las mujeres entre sus profesionales TIC. Tan solo un 1,2% cuenta con menos del 10% de mujeres.

El 41,3% de las empresas vascas que emplean especialistas TIC cuentan con mujeres de dicha especialidad

GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)



Base: Total de empresas que emplean especialistas TIC.

Fuente: Encuesta de uso de TIC y Comercio Electrónico en Empresas 2018-2019 (INE, 2019).

3.2. INDICADORES DE LA SOCIEDAD DIGITAL: HOGARES

INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

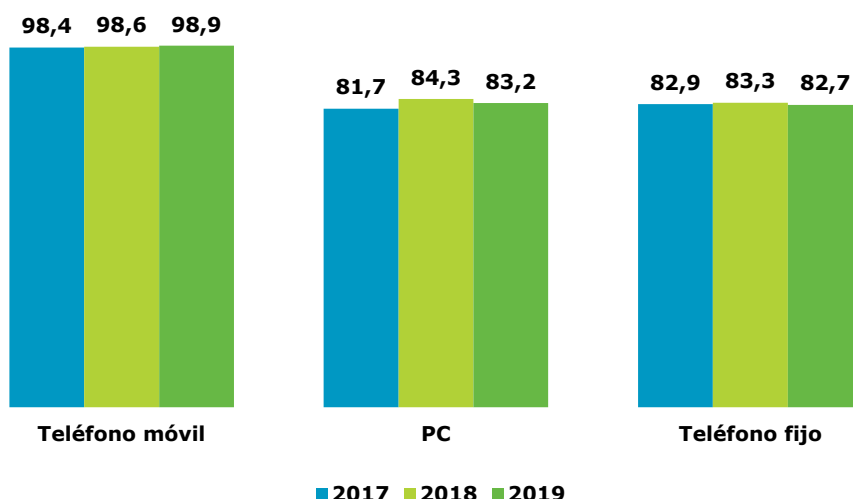
Los hogares vascos cuentan con el equipamiento básico (ordenador, teléfono móvil, teléfono fijo) para acceder a servicios de la sociedad digital en mayor medida que el conjunto de España.

En 2019, la práctica totalidad de los hogares vascos (98,9%) disponía de teléfono móvil. La evolución de la penetración de este dispositivo en los hogares de la región se mantiene bastante estable en los últimos años experimentando ligeras variaciones en su porcentaje. El País Vasco se sitúa 0,4 puntos por encima de la media española. Por detrás de los móviles, el ordenador es el segundo equipamiento con mayor presencia en los hogares del País Vasco, con una penetración del 83,2%, 1,1 puntos menos que en el año anterior y 2,3 puntos por encima de la media española. Con similar porcentaje, el teléfono fijo se mantiene en el 82,7% de los hogares vascos. En este aspecto, las

Hogares con teléfono móvil: 98,9%
 Hogares con PC: 83,2%
 Hogares con teléfono fijo: 82,7%

características del País Vasco son bastante particulares. Por un lado, mantiene un porcentaje bastante elevado (7,8 p.p.) sobre la media española. Y, por otro lado, la evolución de su penetración no presenta la clara trayectoria descendente que presentan tanto la media de España como la mayoría de las comunidades autónomas. En lugar de eso, se mantiene estable a lo largo del tiempo con pequeñas variaciones en su penetración.

GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)



Base: Total de hogares.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

ACCESO A INTERNET

La penetración del acceso a Internet entre los hogares vascos continúa su tendencia de crecimiento, logrando superar nuevamente la media del conjunto de España. Esta región también sobrepasa la media española en cuanto a la penetración de los accesos de cable y fibra óptica, tras crecer de forma muy destacada en el último año.

El 91,5% de los hogares del País Vasco tiene acceso a Internet en 2019. Este porcentaje es 2,4 puntos superior al de 2018 y se sitúa 0,1 puntos por encima de la media nacional.

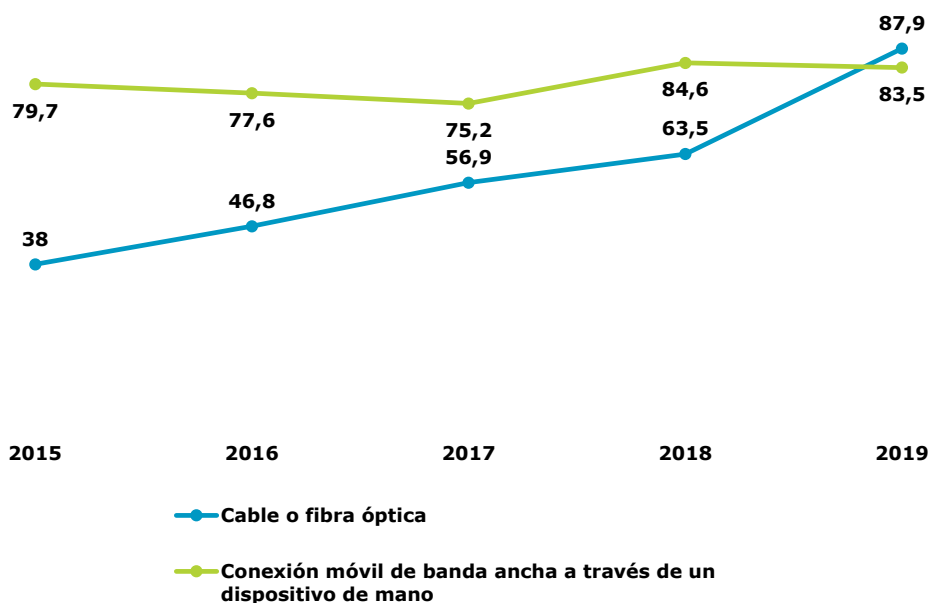
El 91,5% de los hogares vascos dispone de conexión a Internet

Si se considera el acceso a Internet de banda ancha, el 91,4% de los hogares vascos dispone de este tipo de conexión, porcentaje que ha crecido 2,4 puntos en 2019, situándose ligeramente por encima de la media del país (91,2%).

En cuanto a las tecnologías de acceso a Internet, destaca el espectacular incremento de los hogares con conexiones de cable o fibra óptica, que pasan del 63,5% en 2018 al 87,9% en 2019, más de 24 puntos de diferencia en un solo año. De este modo, se convierte en la principal tecnología de acceso a Internet en la Comunidad Autónoma, superando a la banda ancha móvil. También supera la media nacional, que se sitúa en el 85,2%.

En el caso de los hogares con conexiones móviles de banda ancha a través de un dispositivo de mano, han experimentado un ligero descenso (1,1 p.p.) hasta el 83,5%, 0,4 puntos porcentuales por debajo de la media de España.

GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%)



Base: Hogares con conexión a Internet.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

USOS DE INTERNET

El porcentaje de usuarios de Internet en el País Vasco se encuentra muy alineado con la media nacional, con independencia de la frecuencia de uso que se considere. Los motivos particulares de uso también alcanzan porcentajes muy similares a los obtenidos en el conjunto de España.

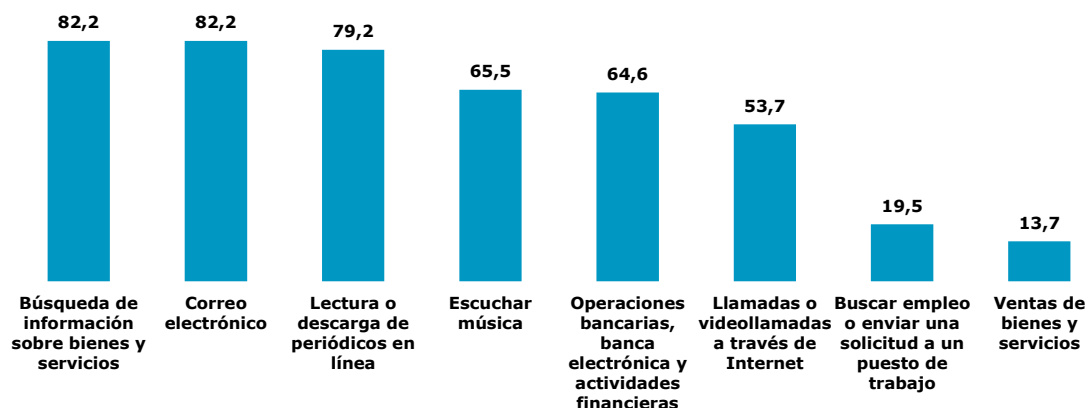
En 2019, el 91,5% de la población vasca ha utilizado Internet en los últimos tres meses. Este indicador ha crecido 5,2 puntos en 2019. País Vasco supera en 0,8

El 91,5% de los vascos ha utilizado Internet en los últimos tres meses. El 96,3% de ellos lo hace regularmente

puntos a la media nacional. De estos usuarios, el 96,3% utiliza regularmente Internet (al menos una vez a la semana). El 85,1% lo utiliza diariamente y el 83% varias veces al día.

Los principales motivos que han llevado a la población vasca a utilizar Internet han sido la búsqueda de información sobre bienes y servicios y el uso del correo electrónico. El 82,2% de los usuarios de Internet en los últimos tres meses accedieron para dichos fines. El 79,2% de los individuos utilizó Internet para la lectura o descarga de periódicos en línea. En cuarto y quinto lugar se posicionan escuchar música (65,5%) y las operaciones bancarias y las actividades financieras (64,6%).

GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019)
(%)

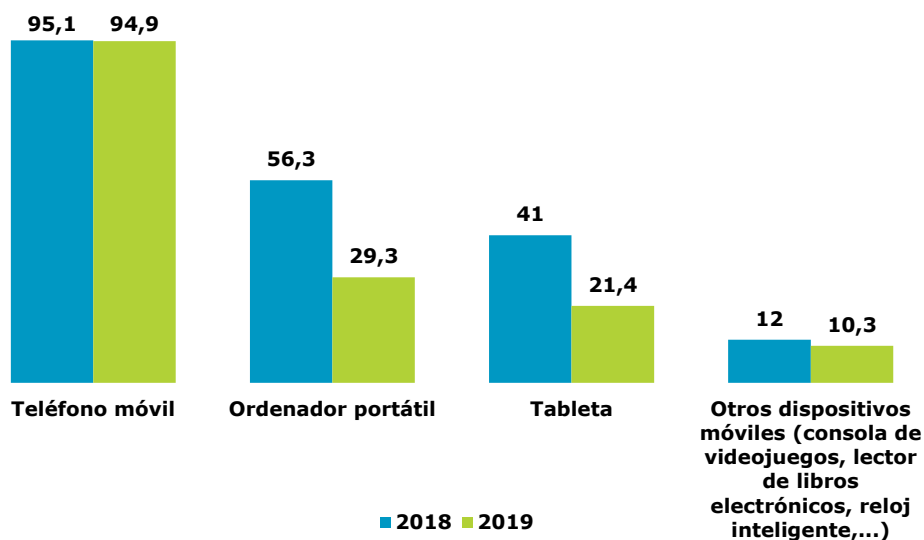


Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

En cuanto a los dispositivos utilizados para conectarse Internet, destaca el teléfono móvil. Este dispositivo fue utilizado en 2019 por el 94,9% de la población del País Vasco que se conectó a Internet en los últimos tres meses. Le sigue el ordenador portátil, utilizado por 29,3% de los individuos, mientras que el 21,4% opta por las tabletas. Finalmente, el 10,3% usa otro tipo de dispositivos portátiles para acceder a Internet.

GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%)



Base: Población que ha accedido a Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

El INE incorpora datos sobre el uso avanzado de Internet para actividades de carácter financiero. En este sentido, el 7,2% de la población del País Vasco que ha accedido a Internet en los últimos tres meses ha suscrito o renovado pólizas de seguros a través de Internet. En menor medida, el 2,5% habría comprado o vendido acciones, bonos u otros productos de inversión financiera. El 1,3% asegura haber formalizado algún préstamo o crédito de bancos u otras entidades financieras.

El 8,3% de los internautas vascos han participado en consultas o votaciones online para definir cuestiones cívicas o políticas. Por otra parte, el 64,9% utilizó su conexión a Internet para buscar información en materia de salud.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Al igual que sucedía en el ámbito empresarial, el uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos vascos se encuentra alejado de la media del conjunto de España.

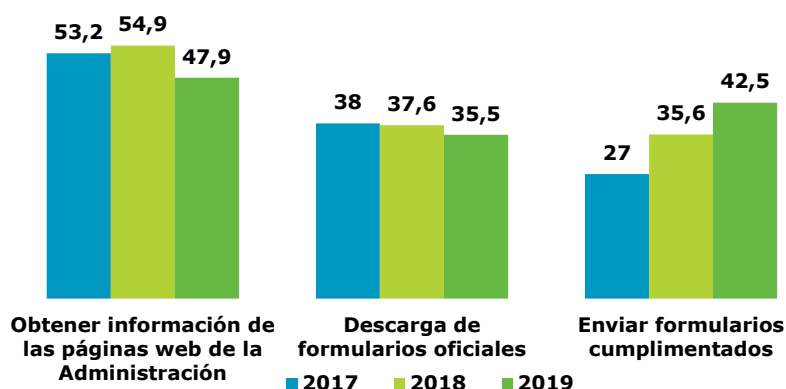
En 2019, el 54% de los ciudadanos vascos ha utilizado Internet al menos una vez en el último año para relacionarse con las administraciones públicas. Este porcentaje es prácticamente idéntico al de 2018 (53,9%) y se sitúa 3,6 puntos por debajo de la media nacional.

El 54% de los vascos ha contactado con las AA.PP. a través de Internet

Si se consideran los usuarios de internet en el último año, el 58,9% de las personas del País Vasco ha usado este medio para tratar con la Administración. Este porcentaje ha descendido 3,2 puntos respecto a 2018. La media nacional alcanza el 63,3%, 4,4 puntos por encima del País Vasco.

De la población usuaria de Internet, el 47,9% se ha relacionado con la Administración con el fin de obtener información de sus páginas web. En segundo lugar, un 42,5% ha enviado formularios cumplimentados. El 35,5% ha tratado con la Administración a través de Internet con el fin de descargar formularios oficiales. El dato positivo es que el único uso que crece (envío de formularios cumplimentados) es el más avanzado de los tres.

GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019)



Base: Población que ha usado Internet en el último año.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

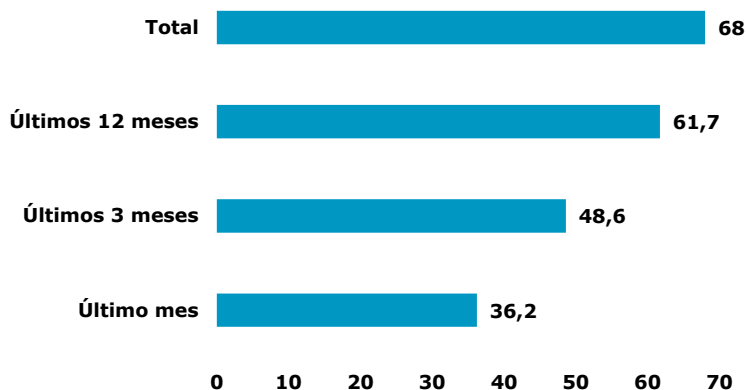
El 10,3% de los vascos usuarios de Internet que tenían que enviar formularios cumplimentados a las AA.PP. no lo hicieron. Entre ellos, el 28% asegura que otra persona lo tramitó en su nombre vía Internet. Este porcentaje contrasta con el mismo dato en otras CC.AA., cuyo valor suele ser bastante más alto. De hecho, a nivel nacional, la media alcanza el 51,8%. A diferencia de otras comunidades, el País Vasco presenta porcentajes más altos en otras respuestas. Las personas que no enviaron formularios por no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con estos fueron el 35,4%. El 28,4% de la población vasca que no envió formularios cumplimentados a través de Internet asegura no haberlo hecho por falta de habilidades o conocimientos para dicha actividad.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Uno de los indicadores de la sociedad digital donde el País Vasco está mejor posicionado es en el uso del comercio electrónico. La población vasca hace un uso elevado de este mecanismo de compra, superando con creces la media nacional.

El 68% de la población del País Vasco ha comprado alguna vez por Internet. El incremento de este porcentaje en 2019 ha sido de 4,9 puntos. En comparación con la media de España (63%), los vascos se sitúan 5 puntos por encima.

GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)

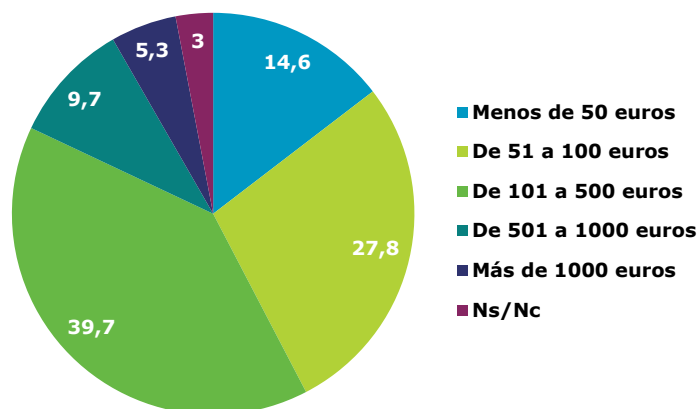


Base: Población total.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

En cuanto al gasto en compras por Internet en los últimos tres meses de la población de esta Comunidad Autónoma, el 39,7% de los individuos gastó entre 101 y 500 euros. De forma agrupada, un 82,1% de los vascos gastaron como máximo 500 euros sus compras online, mientras que un 15% hizo compras por encima de los 500 euros.

GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)



Base: Personas que han comprado por Internet en los últimos tres meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

El producto más adquirido por las personas del País Vasco que compraron por Internet en los últimos doce meses es el alojamiento vacacional (65,9%). Le sigue el material deportivo y la ropa con un 60,2%. En tercer lugar, un 52,2% de los vascos compraron entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos, etc.) a través de Internet en 2019. Y por debajo se encuentran los bienes para el hogar de tipo

duradero, adquiridos por el 44,8%, y otros servicios para viajes (transporte público, alquiler de coches, etc.), comprados por el 44,1%.

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)

	2016	2017	2018	2019
Alojamiento de vacaciones (hotel, apartamento etc.)	64,6	62,7	61,1	65,9
Bienes para el hogar (de tipo duradero)	35,0	44,3	41,7	44,8
Entradas para espectáculos (cine, teatros, conciertos,...)	55,5	53,3	50,3	52,2
Equipamiento electrónico (p. ej. cámaras fotográficas)	26,1	24,5	15,1	27,4
Equipo informático (ordenadores y accesorios)	27,7	19,6	19,4	17,3
Juegos de ordenador, videoconsolas, software de ordenador y sus actualizaciones	9,7	13,7	9,7	13,7
Libros, revistas, periódicos (incluye libros electrónicos)	30,2	25,1	25,3	22,8
Material deportivo, ropa	61,2	61,2	64,9	60,2
Material formativo on line	10,8	7,8	9,2	9,9
Medicamentos	2,9	3,5	5,1	5,2
Otro software de ordenador	12,4	12,7	12,4	9,1
Otros productos o servicios	22,6	25,2	28,4	32,1
Otros servicios para viajes (billetes de transporte público, alquiler de coches, etc.)	51,5	43,5	49,4	44,1
Películas, música	18,4	14,5	11,0	13,1
Productos de alimentación y otros de consumo no duraderos	17,6	24,7	22,3	26,4
Servicios de telecomunicaciones (p. ej. contrato de banda ancha, líneas telefónicas o TV recarga de tarjetas...)	16,3	14,1	12,5	14,9

Base: Personas que han comprado por Internet en últimos doce meses.

Fuente: Encuesta de equipamiento y uso de las TIC en los hogares (INE, 2019).

En relación al origen de las compras, el 93,2% de las personas que han comprado por Internet en el último año realizó pedidos de bienes y servicios a vendedores nacionales. A una amplia distancia, el 40,8% optó por vendedores de países pertenecientes a la Unión Europea, mientras que el 30,1% hizo pedidos a proveedores de países no pertenecientes a la UE.

MENORES

En 2019, el 73,1% de los menores del País Vasco con edades comprendidas entre los 10 y los 15 años dispone de teléfono móvil, porcentaje ligeramente inferior (0,8 p.p.) al obtenido el año anterior. En este ámbito, País Vasco supera holgadamente la media del país (66%).

El 97% de los menores vascos entre 10 y 15 años ha utilizado ordenadores en los últimos tres meses, 2,6 puntos porcentuales más que en 2018. La región se sitúa 7,3 puntos por encima de la media nacional (89,7%) en este indicador.

Finalmente, el 95,8% de los menores del País Vasco en la citada franja de edad ha accedido a Internet en los últimos tres meses, 1,6 puntos porcentuales menos que en 2018. De nuevo, esta Comunidad presenta un porcentaje superior a la media del conjunto de España que se queda en el 92,9%.

CONFIANZA DIGITAL

El grado de confianza en Internet de la población vasca que ha accedido a la red en el último año ha experimentado una evolución positiva. El porcentaje de personas que confían mucho o bastante en Internet se ha incrementado 2,8 puntos porcentuales hasta el 72,6%, superando ampliamente la media española (67,6%). En esta misma línea, la cifra de personas que confían poco o nada en Internet ha pasado del 30,2% en 2018 a un 27,4% en 2019.

HABILIDADES TIC

Los ciudadanos del País Vasco se encuentran mejor preparados que la media de España en lo que respecta a las habilidades básicas digitales y para el manejo de software. No obstante, la región se sitúa por debajo de la media nacional respecto a los usuarios que disponen de habilidades digitales y de manejo de software por encima de las básicas.

En 2019, el 18% de la población del País Vasco tiene habilidades de manejo de software básicas. Esta cifra sitúa a la región 2,4 puntos porcentuales por encima de la media española (15,6%). A su vez, un 43,2% de la población vasca cuenta con habilidades para el manejo de software por encima de las básicas, 0,5 puntos porcentuales menos que la media de España (43,7%). En el lado opuesto, el 30,3% de los individuos vascos no dispone de habilidades para el manejo de software, porcentaje ligeramente inferior (1,3 p.p.) al de la media de España (31,4%).

Si se consideran las habilidades digitales, el 25,2% de la población vasca tiene habilidades básicas, 4,1 puntos más que la media española, mientras que un 34,2% tiene habilidades digitales por encima de las básicas frente al 36,1% de media en el conjunto de España.

3.3. INDICADORES DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES

BANDA ANCHA

El País Vasco alcanza coberturas de banda ancha fija y móvil muy destacadas, superando con creces la media española. De igual modo, la penetración de los servicios de banda ancha también supera de forma notable la conseguida en el conjunto de España.

El 98,9% de la población vasca contaba con cobertura de banda ancha de 30 Mbps o superior (banda ancha rápida), 4,6 puntos más que la media nacional. No obstante, el hecho más destacado es la gran cobertura de banda ancha de 100 Mbps o superior (banda ancha ultrarrápida) que se ha conseguido en la región. El 96% de la población

cuenta con cobertura de este tipo de banda ancha, 12,4 puntos más que el promedio a nivel nacional. Guipúzcoa es la provincia que alcanza mayor cobertura (97,6%), mientras que Álava es en la que menos población puede acceder a la banda ancha ultrarrápida (90,4%).

La cobertura de banda ancha móvil 4G llega al 100% de la población vasca.

Respecto a la penetración de la banda ancha fija, en 2018 el número total de líneas en el País Vasco es de 771.010, representando el 5,1% del total de España. Por cada cien habitantes hay 35,5 líneas de banda ancha fija en esta región, 3 puntos más que la media nacional.

*Penetración de la banda ancha fija:
35,5 líneas por cada 100 habitantes*

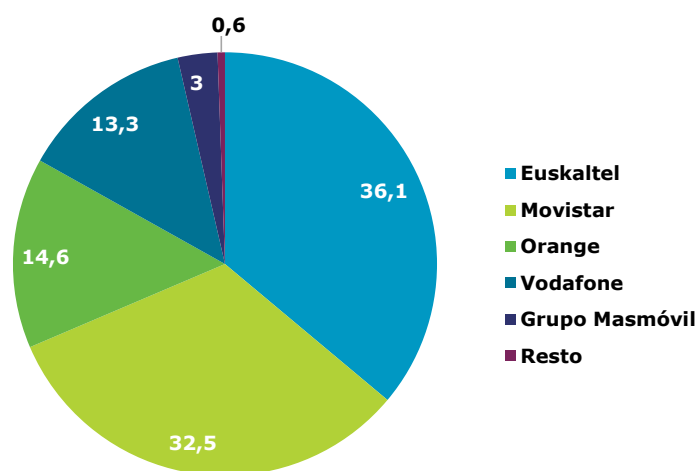
Entre los distintos tipos de tecnología de banda ancha, la mayoritaria en el País Vasco es la FTTH, con 365.662 líneas (47,4% del total). En segundo lugar, las líneas con tecnología HFC suman un total de 272.471 líneas (35,3%). Las líneas DSL representan el 16,3%.

A nivel provincial, Vizcaya aglutina más de la mitad de las líneas de banda ancha fija en el País Vasco, con el 51,8% del total de la región. Le sigue Guipúzcoa con el 33%. Álava agrupa el 15,2% restante.

El mercado vasco cuenta con la peculiaridad de la presencia de Euskaltel. Aunque esta operadora está presente en otras comunidades autónomas, es en el País Vasco donde presenta mayores cuotas de mercado.

EL mercado de banda ancha fija está dominado por Euskaltel, con una cuota del 36,1%. Le sigue de cerca como principal competidor Movistar, con el 32,5%. A cierta distancia se encuentran Orange y Vodafone. Con porcentajes similares, son la tercera (14,6%) y la cuarta (13,3%) compañía, respectivamente. Por su parte, Masmóvil mantiene una cuota del 3%.

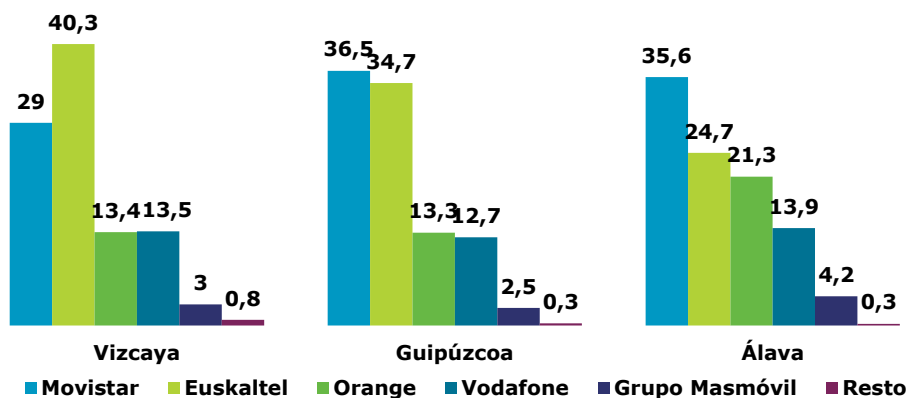
GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de banda ancha fija.
Fuente: CNMC.

SI se analiza por provincias, Euskaltel domina ampliamente el mercado de banda ancha fija en Vizcaya, con el 40,3% de la cuota de mercado. Movistar consigue el 29% de las líneas. En Guipúzcoa y Álava ocurre lo contrario, siendo Movistar el primer operador por cuota de líneas, seguido de Euskaltel. La diferencia entre el primer y el segundo operador son menores que en Vizcaya.

GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA POR PROVINCIA (2018) (%)



Base: Total de líneas de banda ancha fija.

Fuente: CNMC.

TELEFONÍA FIJA

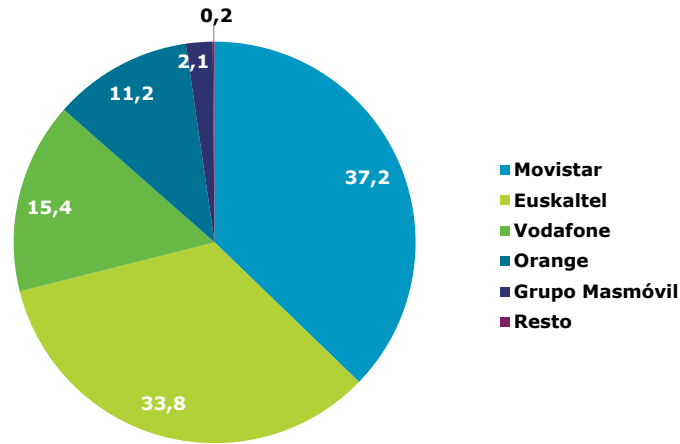
El número total de líneas de telefonía fija en el País Vasco en 2018 es de 1.007.052, un 2,6% de las líneas fijas nacionales. Esto supone que por cada 100 ciudadanos vascos existen 46,4 líneas de telefonía fija, 4,6 puntos más que en el conjunto de España.

*Penetración de la telefonía fija:
46,4 líneas por cada 100 habitantes*

Como ocurre en la banda ancha fija, en la telefonía fija la provincia de Vizcaya acumula el mayor número de líneas con un total de 526.540 (52,3%). Le sigue Guipúzcoa con 326.209 líneas, mientras Álava cuenta con 154.303 líneas.

En este servicio, Movistar es el primer operador por cuota de líneas, con el 37,2% del total. En segunda posición se encuentra Euskaltel, con el 33,8% del total de líneas. A una distancia considerable de las dos primeras empresas, Vodafone (15,4%) y Orange (11,2%) son la tercera y cuarta empresa por cuota de mercado.

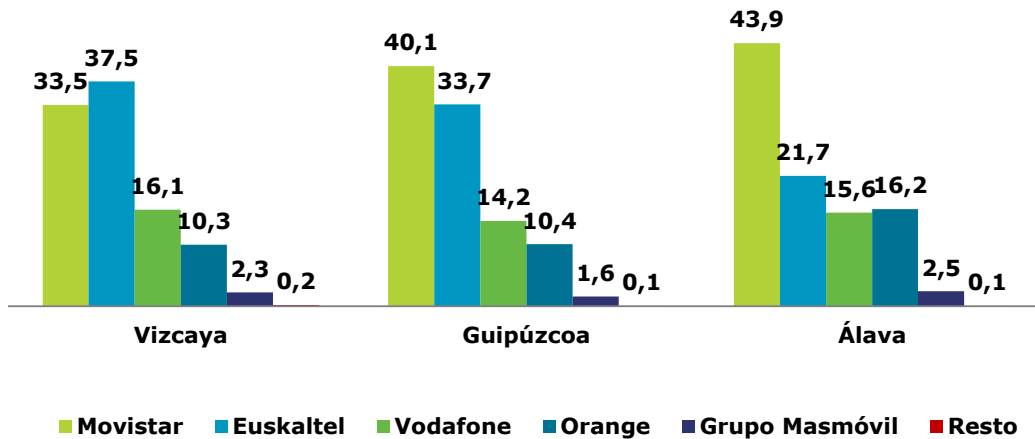
GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía fija.
Fuente: CNMC.

A nivel provincial, Euskaltel domina nuevamente el mercado en Vizcaya con Movistar como principal competidor. Y Movistar hace lo propio en Guipúzcoa y Álava con Euskaltel en segundo lugar. Movistar consigue su mayor cuota de mercado en Álava (43,9%).

GRÁFICO 20. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA POR PROVINCIA (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía fija.
Fuente: CNMC.

TELEFONÍA MÓVIL

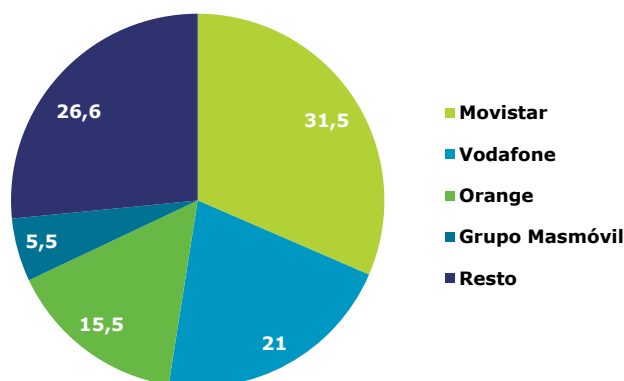
EL número de líneas de telefonía móvil en el País Vasco en 2018 alcanza la cifra de 2.028.920. De este modo, la región acumula el 4,8% de todas las líneas de España. Por cada 100 habitantes existen 93,5 líneas de telefonía móvil en esta región, 1,8 puntos más que a nivel nacional.

*Penetración de la telefonía móvil:
93,5 líneas por cada 100 habitantes*

Como en los dos apartados anteriores, el orden por provincias se repite. Vizcaya acumula el mayor número de líneas móviles con 1.055.601 (52%). Le sigue Guipúzcoa con 669.930 (33%) y Álava con 303.389 (15%).

Sin embargo, la distribución del mercado de la telefonía móvil entre los distintos operadores cambia respecto al de banda ancha y la telefonía fija. Movistar es el líder con una cuota de mercado del 31,5%. Vodafone ocupa la segunda posición con un 21%. Orange se sitúa en tercera posición con un 15,5%. Masmóvil alcanza su segunda cuota de mercado más alta en el País Vasco con un 5,5% de las líneas de telefonía móvil. Destaca la categoría de resto de compañías con un 26,6% de cuota de mercado.

GRÁFICO 21. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)

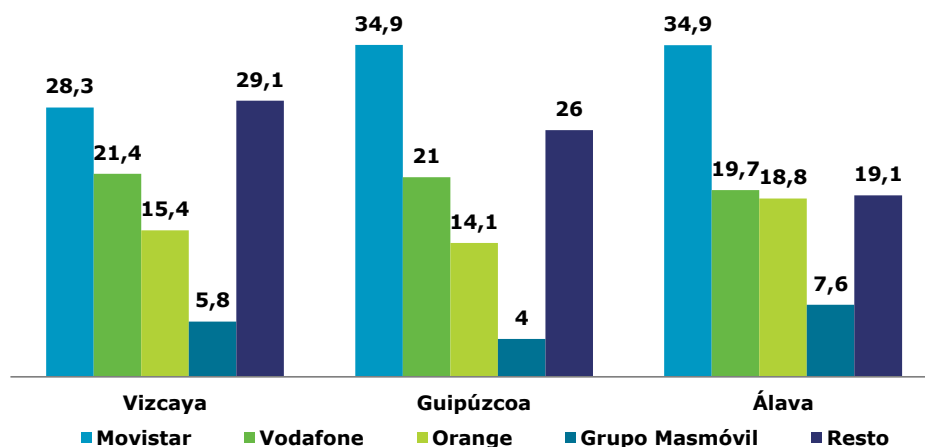


Base: Total de líneas de telefonía móvil.

Fuente: CNMC.

A nivel provincial, Movistar domina los mercados de Guipúzcoa y Álava con una cuota del 34,9% en ambas provincias. El resto de operadores, donde se incluye Euskaltel, dominan el mercado de Vizcaya con una cuota del 29,1%, mientras que Movistar es la principal competidora con un 28,3%. Vodafone se coloca en segunda posición en Álava, donde Masmóvil presenta su cuota de mercado más alta (7,6%).

GRÁFICO 22. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL POR PROVINCIAS (2018) (%)



Base: Total de líneas de telefonía móvil.

Fuente: CNMC.

TV DE PAGO

En el País Vasco existían 405.262 suscripciones a TV de pago en 2018, un 6,1% del total nacional. La penetración de este servicio se situaba en las 18,7 suscripciones por cada 100 habitantes, 4,6 puntos más que la media nacional. La provincia con mayor penetración es Guipúzcoa, con 19,2 suscripciones por cada 100 habitantes.

4. EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS

El análisis de la digitalización del País Vasco se complementa con la descripción del sector TIC y de los Contenidos. Para ello, se analizan los datos relativos al número de empresas, la cifra de negocio, el empleo y la inversión.

4.1. NÚMERO DE EMPRESAS

El sector TIC y de los Contenidos en el País Vasco estaba compuesto, en 2018, por 1.741 empresas, un 5% del total de empresas del sector en España. Estas cifras sitúan a la región como la quinta Comunidad Autónoma por volumen de empresas TICC. Justo por encima del País Vasco se sitúa la Comunidad Valenciana con un 9,4%, y por debajo Galicia con un 4,2%.

*Número de empresas del sector
TICC en 2018: 1.741*

TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)

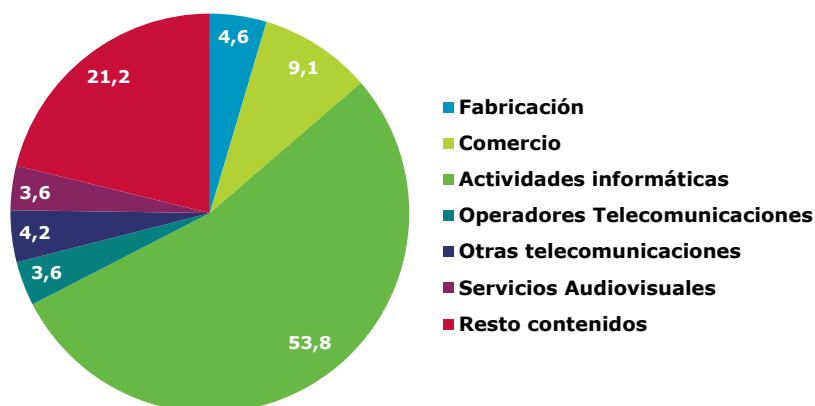
Sector / Subsector	Nº Empresas	% Empresas
Sector TIC	1.309	75,2%
Fabricación	80	4,6%
Comercio	158	9,1%
Actividades informáticas	936	53,8%
Operadores Telecomunicaciones	62	3,6%
Otras telecomunicaciones	73	4,2%
Contenidos	432	24,8%
Servicios Audiovisuales	63	3,6%
Resto contenidos	369	21,2%
Total general	1.741	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social y Registro Mercantil.

Tres cuartos de las empresas vascas pertenecen al sector TIC, 1.309 en total. EL 24,8% restante pertenecen al sector de los Contenidos, 432 empresas.

GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social y Registro Mercantil.

Si se analiza por subsectores, las actividades informáticas (sector TIC) aglutinan más de la mitad de las empresas del sector en el País Vasco, con el 53,8% del total (936 empresas). La segunda categoría o subsector que presenta un mayor número de empresas es el de resto de contenidos (sector Contenidos) con el 21,2% de las empresas (369).

4.2. CIFRA DE NEGOCIO

En cuanto a la cifra de negocio, el País Vasco se sitúa como la cuarta región de España, generando 3.221 millones de euros, que representan el 2,8% del total. En tercera posición por encima de esta Comunidad se encuentra Andalucía, compartiendo el mismo porcentaje, pero con un volumen de negocio ligeramente superior (3.275). Y por debajo del País Vasco se sitúa la Comunidad Valenciana con una cuota del 2,3%.

Cifra de negocio del sector TICC:
3.221 millones de euros

TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)

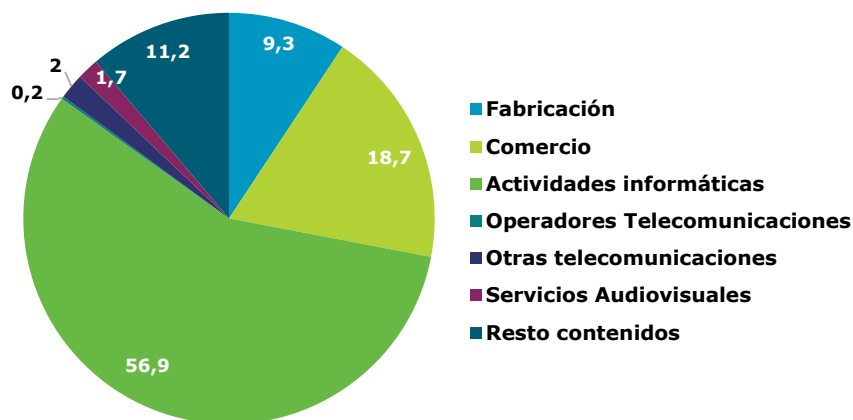
Sector / Subsector	Cifra de negocio (M€)	Cifra de negocio (%)
Sector TIC	2.805	87,1%
Fabricación	298	9,3%
Comercio	603	18,7%
Actividades informáticas	1.832	56,9%
Operadores Telecomunicaciones	7	0,2%
Otras telecomunicaciones	66	2,0%
Contenidos	416	12,9%
Servicios Audiovisuales	54	1,7%
Resto contenidos	362	11,2%
Total general	3.221	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

De los 3.221 millones generados por el sector TICC vasco, una gran parte (87,1%) es producido por el sector TIC. Por su parte el sector de los Contenidos aporta el 12,9% de la cifra de negocio (416 millones de euros).

GRÁFICO 24. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

Por subsectores, la categoría que genera mayor cifra de negocio en la región es la de actividades informáticas, perteneciente al sector TIC, con un 56,9% (1.832 millones de euros). También dentro del sector TIC, el subsector de comercio es el segundo por cifra de negocio, generando un 18,7% (603 millones de euros). En el sector de los Contenidos destaca la categoría de resto de contenidos con un 11,2% (362 millones de euros).

4.3. EMPLEO

En esta edición del informe, los datos referentes al empleo en el sector TIC y de los Contenidos diferencian entre personal ocupado y asalariados.

En 2018, el personal ocupado en el sector TICC del País Vasco alcanza las 27.167 personas. Esta cifra sitúa a la región en la quinta posición por volumen de personal ocupado en el sector TICC a nivel nacional con un 4,3% del total. La Comunidad Valenciana se encuentra por encima con un 6,7%. Tras el País Vasco, Galicia aglutina el 3,7% del personal ocupado en el sector TICC de España.

Personal ocupado en el sector TICC en 2018: 27.167

En cuanto al número de asalariados en el sector TICC vasco, la cifra es de 22.423 individuos. Esto sitúa a la Comunidad, de nuevo, en quinta posición a nivel de España con un 4,2% de los asalariados del sector. Repiten la Comunidad Valenciana por encima (6,1%) y Galicia por debajo (3,7%) del País Vasco.

Personal asalariado en el sector TICC: 22.423

El número de autónomos en el sector TICC vasco, calculado como la diferencia entre el personal ocupado y el asalariado, se sitúa en los 4.744.

TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)

Sector / Subsector	Nº Personal ocupado	% Personal ocupado	Nº Asalariados	% Asalariados
Sector TIC	21.118	77,7%	17.528	78,2%
Fabricación	1.481	5,5%	1.255	5,6%
Comercio	1.183	4,4%	1.021	4,6%
Actividades informáticas	16.263	59,9%	13.275	59,2%
Operadores Telecomunicaciones	1.789	6,6%	1.722	7,7%
Otras telecomunicaciones	402	1,5%	255	1,1%
Contenidos	6.049	22,3%	4.895	21,8%
Servicios Audiovisuales	986	3,6%	934	4,2%
Resto contenidos	5.063	18,6%	3.961	17,7%
Total general	27.167	100,0%	22.423	100,0%

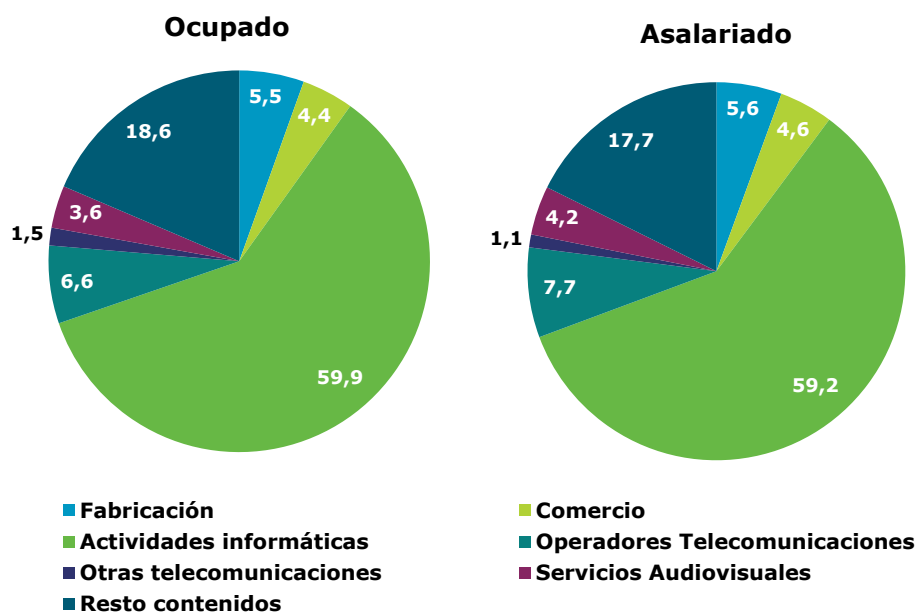
Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

Más de tres de cada cuatro personas (77,7%) ocupadas en el sector TICC vasco desarrollan su actividad en el sector TIC, mientras que un 22,3% (6.049) trabaja para el sector de los Contenidos.

En el caso de los asalariados, las cifras son similares. Un 78,2% (17.528) trabaja para el sector TIC, mientras que un 21,8% (4.895) lo hace para el sector de los Contenidos.

GRÁFICO 25. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Seguridad Social

Respecto a la distribución del personal ocupado por subsectores, las actividades informáticas (sector TIC) acumula el 59,9% (16.263) de los individuos. La segunda categoría con mayor volumen de personal ocupado es la de resto de contenidos (sector Contenidos) con un 18,6% (5.063).

Con cifras similares a las de personal ocupado, el subsector que aglutina un mayor porcentaje de los asalariados del sector TICC vasco es el de actividades informáticas, con un 59,2% (13.275). Por detrás, el subsector resto de contenidos (sector de los Contenidos) acumula un 17,7% (3.961) de los asalariados vascos.

4.4. INVERSIÓN

En 2018, la inversión en el sector TIC y de los Contenidos del País Vasco es de 530 millones de euros. Esto sitúa a la región en la quinta posición a nivel nacional por volumen de inversión con un 3,1% del total. Justo por encima de esta región se ubica la Comunidad Valenciana con un 3,5%, mientras que Canarias se sitúa por debajo con un 2,8%.

Inversión en el sector TICC en 2018: 530 millones de euros

TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)

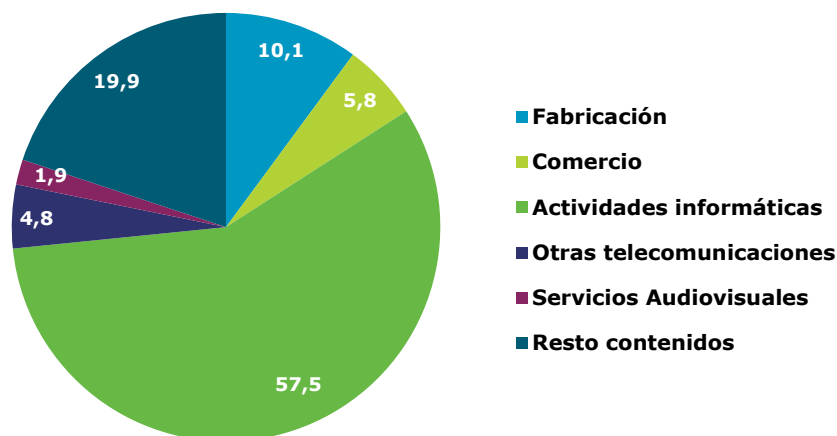
Sector / Subsector	Inversión (M€)	Inversión (%)
Sector TIC	415	78,2%
Fabricación	53	10,1%
Comercio	31	5,8%
Actividades informáticas	305	57,5%
Operadores Telecomunicaciones	0	0,0%
Otras telecomunicaciones	25	4,8%
Contenidos	116	21,8%
Servicios Audiovisuales	10	1,9%
Resto contenidos	105	19,9%
Total general	530	100,0%

Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

Un 78,2% de la inversión en esta Comunidad Autónoma, 415 millones de euros, se dirige al sector TIC. El 21,8% restante (116 millones de euros) va destinado al sector de los Contenidos.

GRÁFICO 26. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)



Base: Empresas del Sector TIC y de los contenidos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos ONTSI y Registro Mercantil.

En cuanto a la distribución de la inversión por subsectores, un 57,5% (305 millones de euros) se destinan a la categoría de actividades informáticas (sector TIC). El segundo sector por volumen de inversión es el de resto de contenidos (sector Contenidos), que aglutina un 19,9% (105 millones de euros).

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PERSONAS QUE HAN COMPRADO POR INTERNET POR TIPO DE PRODUCTO ADQUIRIDO (EVOLUCIÓN 2016-2019) (%)	28
TABLA 2. Nº EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %)	35
TABLA 3. CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	37
TABLA 4. EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (Nº Y %) .	38
TABLA 5. INVERSIÓN DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS (2018) (M€ Y %)	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. EMPRESAS QUE TIENEN ACCESO A INTERNET Y ACCESO A INTERNET MEDIANTE XDSL Y REDES DE CABLE Y FIBRA ÓPTICA (%)	12
GRÁFICO 2. VELOCIDAD MÁXIMA DE BAJADA DE EMPRESAS CON CONEXIÓN A INTERNET DE BANDA ANCHA FIJA (2019) (%)	13
GRÁFICO 3. EMPRESAS QUE UTILIZAN INTERNET PARA TRATAR CON LOS PODERES PÚBLICOS POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	14
GRÁFICO 4. EMPRESAS QUE ANALIZARON BIG DATA POR TIPO DE FUENTE (2019) (%)	15
GRÁFICO 5. EMPRESAS QUE COMPRARON ALGÚN SERVICIO DE CLOUD COMPUTING USADO A TRAVÉS DE INTERNET POR TIPO (2018-2019) (%)	16
GRÁFICO 6. UTILIDADES DE PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	18
GRÁFICO 7. EMPRESAS QUE UTILIZAN MEDIOS SOCIALES POR TIPO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	19
GRÁFICO 8. TIPOS DE SISTEMAS INTERNOS DE SEGURIDAD QUE USAN LAS EMPRESAS (2019) (%)	20
GRÁFICO 9. EMPRESAS QUE EMPLEAN MUJERES ESPECIALISTAS TIC (%)	21
GRÁFICO 10. HOGARES POR TIPO DE EQUIPAMIENTO (EVOLUCIÓN 2017-2019) (%)	22
GRÁFICO 11. HOGARES CON ACCESO A INTERNET POR TECNOLOGÍA DE ACCESO/CONEXIÓN (EVOLUCIÓN 2015-2019) (%)	23
GRÁFICO 12. PARTICULARES QUE UTILIZAN INTERNET CON FINES ESPECÍFICOS (2019) (%)	24
GRÁFICO 13. INDIVIDUOS QUE USAN INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES Y DISPOSITIVOS MÓVILES UTILIZADOS (2019) (%)	24
GRÁFICO 14. PARTICULARES QUE HAN UTILIZADO INTERNET AL MENOS UNA VEZ EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES PARA TRATAR CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, POR MOTIVO (EVOLUCIÓN 2017-2019)	26
GRÁFICO 15. PERSONAS QUE HAN COMPRADO ALGUNA VEZ POR INTERNET (2019) (%)	27
GRÁFICO 16. GASTO EN COMPRAS POR INTERNET EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES (2019) (%)	27
GRÁFICO 17. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA FIJA (2018) (%)	30
GRÁFICO 18. CUOTA DE LÍNEAS DE BANDA ANCHA POR PROVINCIA (2018) (%)	31
GRÁFICO 19. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA (2018) (%)	32
GRÁFICO 20. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA FIJA POR PROVINCIA (2018) (%)	32
GRÁFICO 21. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL (2018) (%)	33

GRÁFICO 22. CUOTA DE LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL POR PROVINCIAS (2018) (%)	34
GRÁFICO 23. DISTRIBUCIÓN DEL Nº DE EMPRESAS DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	36
GRÁFICO 24. DISTRIBUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%).....	37
GRÁFICO 25. DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO DEL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	39
GRÁFICO 26. DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN EL SECTOR TIC Y DE LOS CONTENIDOS POR SUBSECTORES (2018) (%)	40